

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS
PELAYANAN, KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
(Studi pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor)**

SKRIPSI



Nama : Wahyu Setiawan

NIM : 43117010084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS
PELAYANAN, KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
(Studi pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Wahyu Setiawan
NIM : 43117010084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Setiawan

NIM : 43117010084

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Juli 2021



Wahyu Setiawan

43117010084

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Setiawan
NIM : 43117010084
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan,
Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung
Kembali Wisatawan (Studi pada Taman Safari
Indonesia Cisarua Bogor)
Tanggal Lulus Ujian : 21/07/2021

Disahkan oleh:
Pembimbing


Abdul Gani, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen


(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si.)


(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

LPTA 07210180



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRACT

Cisarua Bogor Safari Park is one of the ecotourism bestin Indonesia. Because in addition to being a recreational area, this tourist destination is included in an animal conservation institution. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of tourist attraction, service facilities, tourist satisfaction on the interest of visiting tourists to study at the Cisarua Safari Park, Bogor. This type of research is a causal analysis with a quantitative approach. The sample in this study were 145 respondents with purposive sampling. Data collection techniques using a questionnaire. With data analysis method Variance Based Structural Equation Model with analysis tool Smart-PLS 3.2.9. The results of this study indicate that tourist attraction has a positive and significant influence on the interest of returning tourists. Service facilities have a positive and significant effect on the interest of returning tourists and tourist satisfaction has a positive and significant influence on the interest of returning tourists.

Keywords: *Tourist Attractions, Service Facilities, Tourist Satisfaction, Interest in Revisiting Tourists.*



ABSTRAK

Taman Safari Cisarua Bogor merupakan salah satu ekowisata terbaik di Indonesia. Karena selain menjadi area rekreasi, destinasi wisata ini termasuk dalam lembaga konservasi satwa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Studi pada Taman Safari Cisarua Bogor. Jenis penelitian ini adalah analisis kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 145 responden dengan pengambilan sampel Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dengan metode analisis data Variance Based Structural Equation Model dengan alat analisis Smart-PLS 3.2.9. Hasil penelitian ini menunjukkan daya tarik wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan dan kepuasan wisatawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan.

Kata kunci: Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Minat Berkunjung Kembali Wisatawan.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjungan Kembali Wisatawan (Studi pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor)”**.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Abdul Gani, SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Bapak Eri Marpala, SE., MM. selaku sekretaris program studi Manajemen S1.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Teguh Wiono dan Ibu Painten motivasi terbesar yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.

7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
8. Teman-teman penulis satu bimbingan skripsi selama berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB. Terima kasih atas bantuan, saran, diskusi, serta kerja samanya.
9. Seluruh teman-teman penulis di FEB UMB angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terimakasih atas pertemanan selama ini.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Juli 2021

Wahyu Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	13
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Pustaka	15
2.1 Manajemen Pemasaran	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	16
2.2 Pariwisata	19
2.2.1 Pengertian Pariwisata	19
2.2.2 Elemen Pariwisata	22
2.2.3 Jenis Pariwisata	25
2.3 Daya Tarik Wisata	27
2.3.1 Pengertian Daya Tarik Wisata	27
2.3.2 Dimensi Dan Indikator Daya Tarik Wisata	30
2.4 Fasilitas Pelayanan	32
2.4.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan	32
2.4.2 Konsep Fasilitas Pelayanan	35

2.4.3 Dimensi Dan Indikator Fasilitas Pelayanan.....	35
2.5 Kepuasan Wisatawan	36
2.5.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	36
2.5.2 Faktor – Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Wisatawan... ..	38
2.5.3 Dimensi Dan Indikator Kepuasan Wisatawan.....	41
2.6 Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	42
2.6.1 Pengertian Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	42
2.6.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	43
2.6.3 Indikator Minat Berkunjung Kembali Wisatawan.....	45
B. Penelitian Terdahulu.....	46
C. Hubungan Antara Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	52
D. Kerangka Pemikiran	56
E. Hipotesis	57
BAB III	58
METODE PENELITIAN	58
A. Waktu dan Tempat Penelitian	58
B. Desain Penelitian.....	58
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	59
3.1 Definisi Variabel	59
3.2 Operasional Variabel.....	61
D. Skala Pengukuran Variabel	63
E. Populasi dan Sampel Penelitian	64
3.3 Populasi Penelitian	64
3.4 Sampel Penelitian.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data	67
3.5 Data Primer.....	67
3.6 Data Sekunder	67
G. Metode Analisis Data	68
BAB IV	76
HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	76
B. Karakteristik Responden	77
C. Hasil Deskriptif Variabel.....	81

4.1 Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Kembali (Y).....	81
4.2 Deskriptif Variabel Daya Tarik Wisata (X1).....	82
4.3 Deskriptif Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)	82
4.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan (X3)	83
D. Metode Analisis Data	84
4.5 Evaluasi Measurement Model (Outer Model)	84
4.5.1 Convergent Validity	85
4.5.2 Discriminant Validity	89
4.5.3 Composite Reliability dan Cronbach Alpha's	92
4.6 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model).....	93
4.6.1 Uji Multikolinearitas (Variance Inflation Factor)	94
4.6.2 Nilai R-Square	94
4.6.3 f^2 Effect Size	95
4.6.4 Prediction Relevance (Q2).....	97
4.6.5 Hasil Pengujian Hipotesis (Path Coefficients)	98
E. Pembahasan Hasil Penelitian	100
4.7 Pengaruh Daya Tarik Wisata (X1) terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan (Y).....	100
4.8 Pengaruh Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan (Y).....	101
4.9 Pengaruh Kepuasan Wisatawan (X3) terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan (Y).....	101
BAB V	103
KESIMPULAN DAN SARAN	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	108
DAFTAR LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Pendahuluan	9
Tabel 2. 1 Definisi Aspek Penawaran Pariwisata	21
Tabel 2. 2 Jenis Pariwisata	25
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	61
Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert.....	64
Tabel 3. 3 <i>Rule of Thumb Validitas Outer Model Reflektif</i>	71
Tabel 3. 4 <i>Rule of Thumb Realibilitas Outer Model Reflektif</i>	72
Tabel 3. 5 Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	75
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan di Taman Safari Cisarua Bogor, Indonesia	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	80
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	81
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata.....	82
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas Pelayanan	82
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan	83
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity	86
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings)	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion).....	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha's.....	93
Tabel 4. 16 Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF).....	94
Tabel 4. 17 Hasil Uji R-Square	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji f^2 Effect Size.....	96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Prediction Relevance (Q^2)	97
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Path Coefficients	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan.....	1
Gambar 1. 2 Data Kunjungan Wisatawan di Bogor.....	4
Gambar 1. 3 Rating Taman Safari Cisarua Bogor	6
Gambar 1. 4 Komentar salah satu wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor	6
Gambar 2. 1 Proses Aspek Penawaran Pariwisata	21
Gambar 2. 2 Elemen Pariwisata.....	23
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 4. 1 <i>Hasil Aglorithm</i> PLS	85
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	87
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	114
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif Output SPSS 25	118
Lampiran 3 Hasil Pengolahan PLS 3.0	134

